

EXPLORATION DE L'USAGE (CACHÉ) DES DISPOSITIFS INCLUSIFS

Graphiques, tactiles et parfois interactifs, les dispositifs inclusifs rendent la connaissance accessible à tous au sein des institutions culturelles. À l'origine conçues pour le public des non-voyants et des malvoyants, les stations inclusives attirent tout public. Observer l'usage qui en est fait, quel que soit le public, afin d'en savoir plus sur l'intérêt qu'ils suscitent dans un parcours de visite, est le parti pris de l'étude réalisée au Pavillon de l'Horloge du Louvre à l'automne 2019 (collaboration Muxxe - Tactile studio) par **Macarena Balcells** et **Marie-Laure Even**, cofondatrices de l'agence Muxxe.
hello@muxxe.fr

En 2016, le musée du Louvre a ouvert un premier espace d'exposition dédié à son évolution fonctionnelle et architecturale. Le principe est simple : utiliser certains espaces de circulation pour expliquer les tranches de vie de ce monument historique. Premier du genre, le Pavillon de l'Horloge aide les visiteurs à comprendre la transformation du palais royal en musée. Maquettes animées, films en 3D, vitrines et panneaux d'information expliquent l'architecture du palais et ses multiples fonctions. Afin de rendre le propos muséal accessible à tous les publics, le musée a souhaité intégrer à l'offre de médiation douze stations inclusives. Elles sont réparties entre les fossés médiévaux, la salle de la Maquette et la salle Saint-Louis.

Objectifs de l'étude et méthodologie

L'observation des publics au Pavillon de l'Horloge, trois ans après son inauguration, était motivée par ce questionnement au sein de l'agence de design inclusif : si ces supports tactiles ont été conçus pour les

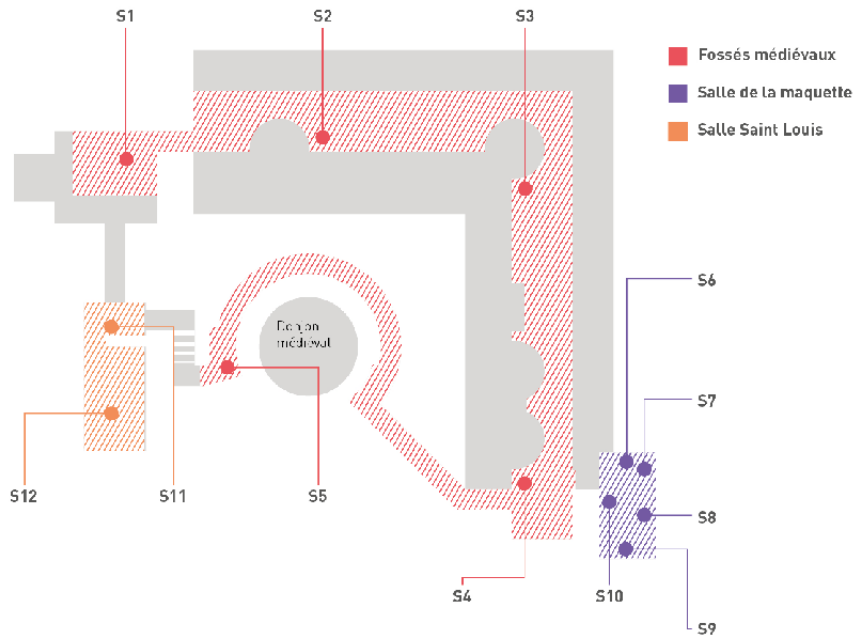
malvoyants et les non-voyants, quel rapport le grand public entretient-il avec eux ? À travers cette étude de cas, il s'agissait donc de prendre le temps d'identifier et de caractériser les interactions d'un visiteur non empêché avec des dispositifs dédiés à un public spécifique. Réalisée *in situ*, l'étude a porté sur l'observation des publics du Pavillon de l'Horloge, de leurs parcours et de leurs interactions avec les 12 stations tactiles. Six jours d'observation en *shadowing*¹ ont été nécessaires, organisés en période scolaire et hors période scolaire (juillet, août et septembre 2019). Au total, 743 visiteurs ont été observés, avec une proportion équivalente d'hommes et de femmes, 14 % de jeune public, et une majorité de groupes (familles pour l'essentiel). Choisi pour son affluence importante et régulière, ce parcours de visite a permis d'étudier un échantillon de visiteurs représentatif du public fréquentant le Louvre avant la pandémie de Covid-19, tant par le volume que par la typologie de visiteurs². Pour étudier la découverte de ces stations par le public, quatre points d'attention ont été définis :

1. Le *shadowing* est une technique qui consiste à observer un sujet afin de découvrir et de comprendre son comportement, ses réactions et actions dans un contexte donné.

2. Voir le *Rapport d'activité du Louvre 2018*.



Plan du niveau -1 du Pavillon de l'Horloge (réalisation : Muxxe)



les parcours des visiteurs dans cet espace tripartite (fossés médiévaux, salle de la Maquette, salle Saint-Louis), la durée de l'attention aux dispositifs, les interactions (par station) et, dans une dernière partie du travail, l'observation fine de la découverte d'un panneau tactile, zone par zone, pour les quatre stations les plus populaires du parcours.

Ces observations minutieuses, reportées systématiquement sur des cahiers d'observation *ad hoc* et documentées par des photographies, ont permis de collecter des informations sur :

- le parcours des visiteurs ;
- la durée de l'attention des visiteurs au fil du parcours et par station ;
- le type et la quantité d'interactions avec les stations tactiles ;
- le temps d'interaction par station.

La portée de l'inclusif quand il n'est pas dédié

Parmi les enseignements issus de l'étude du Pavillon de l'Horloge, cinq constats semblent particulièrement intéressants à partager.

- Les stations inclusives suscitent l'intérêt et sont touchées par tous les publics, voyant, non-voyant, enfant ou adulte. Il semble qu'il n'y ait pas non plus d'obstacle d'ordre culturel.

- Une station inclusive retient l'attention de tous même quand ce n'était pas au programme de leur visite (avec une intensité variable cependant : de 9 à 25 secondes). Pour certains, elle modifie le parcours prévu initialement (détour vers la salle de la Maquette et/ou la salle Saint-Louis). Dans tous les cas, l'attention est plus importante en entrée de salle : la première station génère plus d'interactions et plus longtemps.

- Un dispositif inclusif crée de la conversation au sein du groupe.

- Une majorité de visiteurs recherche de l'interactivité ; nombre d'entre eux ont le réflexe d'activer un bouton (bouton qui est en réalité un repère positionné sur le panneau pour faciliter l'orientation).

- Les interactions sont riches (voir infographie sur les typologies d'interactions) et relativement longues (16 secondes) comparées au temps moyen d'attention constaté face aux dispositifs numériques en général³.

Si l'on note une attention au parcours de visite variable selon les visiteurs, il faut toutefois reconnaître que le Pavillon de l'Horloge parvient à retenir l'intérêt des visiteurs qui n'avaient pas forcément imaginé consacrer du temps à l'histoire du monument en tant que tel. Non seulement le temps est souvent compté pour un visiteur du Louvre, tant les collections sont riches, mais il est également difficile de résister à l'attrait considérable de la Joconde et du pavillon des Arts égyptiens.

3. Durée moyenne d'attention aux dispositifs numériques : 8 secondes (Étude Microsoft, 2015).

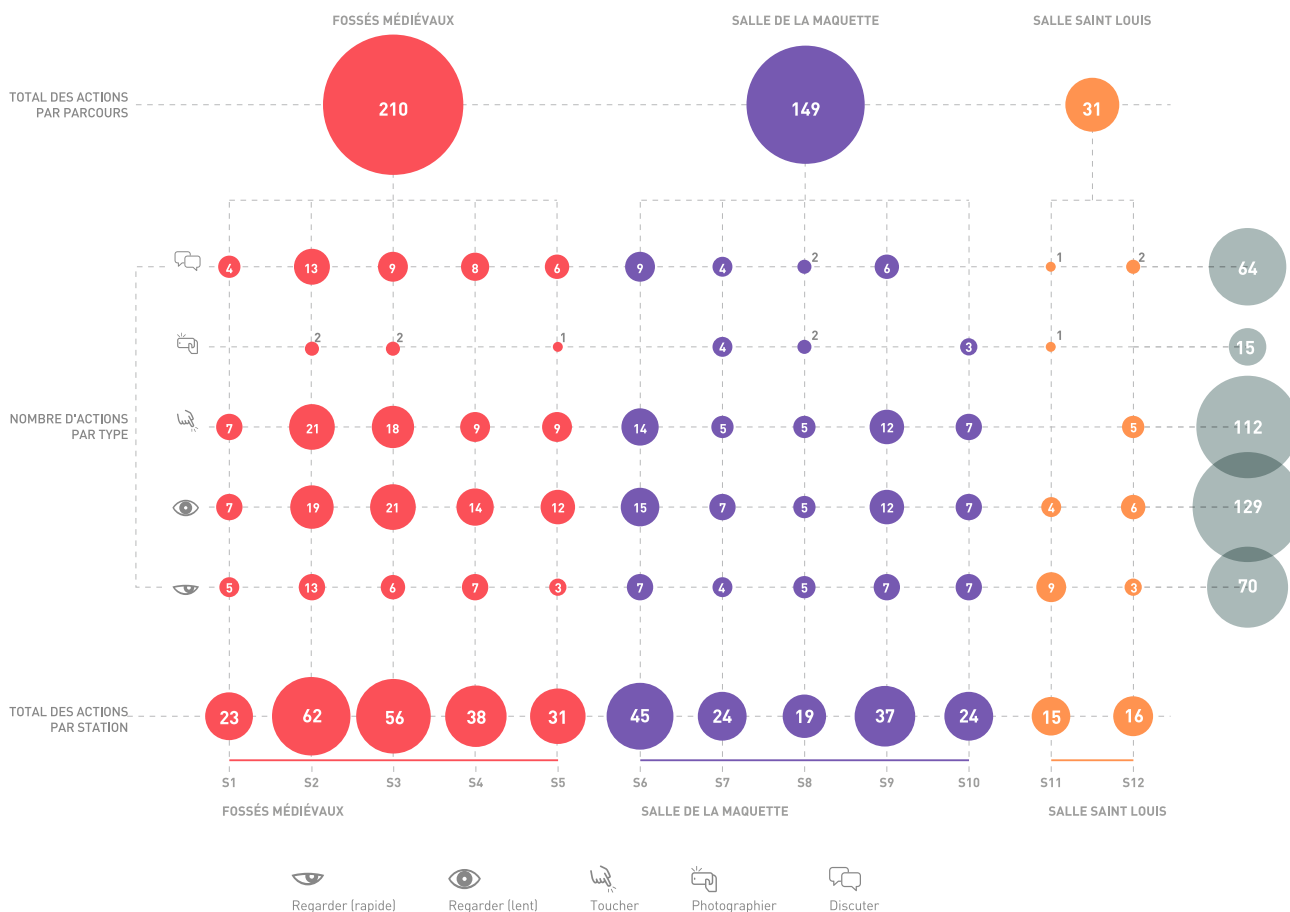
OBSERVATIONS

Typologie de circulation (réalisation : Muxxe)

Type de circulation		Nombre de supports «actifs»	Nombre de parcours effectués	Temps de marche moyen (secondes)
A		4 	23 	193 ▲ 549 Le plus long ▼ 87 Le plus court
B		9 	7 	350 ▲ 528 ▼ 254
C		5 	1 	493 493
D		10 	2 	759 ▲ 828 ▼ 689
E		7 	1 	458 458
F		12 	2 	1318 ▲ 1331 ▼ 1304

Type et nombre d'actions

(réalisation : Muxxe)



Conclusion

Sorte de photographie grand format du public face aux dispositifs de la médiation culturelle inclusive, ce travail d'observation contribue à nous remémorer les pratiques des visiteurs face aux stations tactiles avant la pandémie de Covid-19. Il apporte également un éclairage sur ce qu'il convient de considérer comme primordial pour qu'une visite culturelle soit de qualité et à la fois intéressante et confortable pour tous : utiliser au mieux les entrées de salles d'exposition (et l'attention maximale du visiteur) pour l'informer sur le parcours (en proposant, par exemple, une vue d'ensemble et une orientation) et sur l'intention pédagogique (en permettant d'identifier le cœur du propos muséal).

Il reste toutefois des questions à approfondir si l'on veut comprendre plus finement l'usage des dispositifs inclusifs par tous les publics. Nous en indiquerons trois. Une fois le phénomène de conversation observé autour des stations, quel sens pouvons-nous lui donner (incompréhension du groupe ou partage de connaissances) ? Dans l'hypothèse où ces stations tactiles contribuent à l'appropriation du propos muséal par le public, l'effet est-il limité au temps de la visite ou intervient-il aussi post-visite ? La variété des supports de médiation proposés sur site (écrans, panneaux graphiques, stations à toucher) contribue-t-elle à la compréhension de l'exposition par le public ? Des questions, il y en a beaucoup d'autres ; le public est une source (profonde) d'inspiration.